

AGENAS

Agenzia nazionale
per i servizi sanitari
regionali

2018

MISURARE

PER

MIGLIORARE



sede centrale: via Piemonte 60 - 00187 Roma
sede legale: via Puglie 23 - 00187 Roma
cod. fisc. 97113690586

tel: 06 42749700 - fax: 06 42749488
agenas@pec.agenas.it
www.agenas.it



Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali

CHI SIAMO, COSA FACCIAMO

L'Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali (AGENAS), Ente pubblico non economico di rilievo nazionale, istituita nel 1993 e sottoposta alla vigilanza del Ministero della Salute, svolge i compiti individuati dalla Conferenza Unificata, nonché ogni altro compito previsto dalle disposizioni normative vigenti.

Interessata da due interventi di riorganizzazione, il primo nel 2012 e il più recente con la legge di bilancio per il 2018, l'AGENAS ha consolidato nel tempo la sua *mission*, di cui è espressione il nuovo Statuto approvato il 18 maggio 2018, che la vede "*organo tecnico-scientifico del SSN che svolge attività di ricerca e di supporto nei confronti del Ministro della Salute, delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano*" ai sensi dell'art. 2, comma 357, legge 24 dicembre 2007 n. 244.

Punto di raccordo tra il livello centrale, regionale e aziendale, l'AGENAS assicura il proprio supporto tecnico-operativo alle Regioni e alle singole aziende sanitarie in ambito organizzativo, gestionale, economico, finanziario e contabile, in tema di efficacia degli interventi sanitari, nonché di qualità, sicurezza e umanizzazione delle cure.



MISURAZIONE, ANALISI, VALUTAZIONE, MONITORAGGIO

L'attività di misurazione, analisi, valutazione e monitoraggio è realizzata attraverso l'utilizzo di un set di indicatori validati dalla letteratura scientifica e raccolti attraverso i flussi informativi correnti.

L'obiettivo è quello di mettere a disposizione di tutti gli stakeholder del SSN (cittadini/utenti, professionisti del SSN, manager della sanità pubblica e privata, decisori politici), dati scientificamente validati, facilmente utilizzabili da parte di coloro che a diverso titolo e livello operano nell'ambito del SSN.

L'attività di valutazione attraversa varie dimensioni:

- economica - gestionale, organizzativa e finanziaria;
- efficacia clinica e qualità dell'assistenza;
- equità, sicurezza ed esiti delle cure.



Monitoraggio della spesa sanitaria

Rappresenta uno strumento fondamentale di analisi economica, strumentale anche alla valutazione dei possibili ambiti di risparmio e/o investimento delle risorse economiche assegnate al sistema sanitario. Il monitoraggio economico del SSN è condotto da AGENAS utilizzando le seguenti fonti:

- provvedimenti nazionali e regionali in materia economico-finanziaria e gestionale: determinazione del fabbisogno sanitario nazionale e regionale,

sistema di finanziamento delle aziende sanitarie e di remunerazione delle prestazioni sanitarie (tariffe e funzioni), indicatori economico-gestionali;

- dati economici rilevabili dai flussi contabili: (CE, LA);
- conto annuale relativo al personale;
- flussi nazionali relativi alla remunerazione delle prestazioni e alla mobilità sanitaria;
- piani di rientro.

Nello specifico, l'azione di valutazione riguarda **tre aree** fondamentali:

- » Monitoraggio della spesa sanitaria
- » Riorganizzazione degli acquisti di beni e servizi in sanità
- » Compartecipazione alla spesa sanitaria - ticket





Programma Nazionale Esiti - PNE

Il Programma nazionale esiti, gestito da AGENAS per conto del Ministero della Salute, è uno strumento di valutazione della qualità ed efficacia delle cure, messo a disposizione delle Regioni, delle aziende e dei professionisti per il miglioramento continuo del nostro SSN.

Gli indicatori utilizzati per analizzare gli esiti delle cure sono validati scientificamente a livello internazionale e i risultati ottenuti hanno come obiettivi:

- la valutazione degli esiti di cura dei singoli ospedali o servizi per il miglioramento delle performance attraverso il confronto e la condivisione di buone pratiche;
- il miglioramento dell'equità nell'accesso alle cure, favorendo l'analisi comparativa dell'offerta delle singole Regioni/ASL;
- la trasparenza, con la diffusione di informazioni dedicate al cittadino chiare e scientificamente validate;
- la verifica della qualità dei dati, attraverso audit interno ed esterno.

Piani regionali e aziendali di efficientamento e riqualificazione

Il supporto alle Regioni

Il Ministero della Salute, in virtù della Convenzione stipulata nell'ambito del Siveas - Sistema nazionale di verifica e controllo sull'assistenza sanitaria, si avvale di AGENAS per l'affiancamento alle Regioni impegnate nei Piani di riqualificazione ed efficientamento dei Sistemi sanitari regionali. Tale attività si concretizza, sia supportando il Ministero nel monitoraggio dello stato di attuazione dei Piani di rientro, sia le Regioni

in loco, attraverso la valutazione della criticità dei sistemi sanitari e l'individuazione di proposte e modelli organizzativi da attuare per un loro progressivo superamento.

Nello specifico l'Agenzia:

- verifica e monitora i provvedimenti adottati dalle Regioni per garantire il conseguimento degli obiettivi previsti nei Piani di rientro e nei Programmi Operativi;
- supporta le Regioni in prosecuzione dei Piani di rientro nella definizione e attuazione della metodologia di individuazione degli obiettivi e delle azioni dei nuovi Programmi Operativi;
- supporta il Ministero della Salute nella predisposizione di pareri sui provvedimenti regionali attuativi dei Piani di rientro e dei Programmi Operativi in riferimento a diverse aree tematiche (accreditamento, rete ospedaliera, rete laboratoristica).





L'affiancamento al management aziendale

Inoltre, l'articolo 12, comma 7, del Patto per la Salute 2014-2016 affida ad AGENAS la realizzazione del sistema di monitoraggio, analisi e controllo dell'andamento dei singoli Sistemi sanitari regionali, per consentire di rilevare in via preventiva, attraverso un apposito meccanismo di allerta, eventuali e significativi scostamenti delle performance delle Aziende sanitarie e dei Sistemi sanitari regionali, in termini di qualità, quantità, sicurezza, efficacia, efficienza, appropriatezza ed equità dei servizi erogati.

La Legge di Stabilità 2016 ha ulteriormente innovato

le attribuzioni di AGENAS, prevedendo che i processi di riqualificazione ed efficientamento del servizio sanitario interessino, oltre che i livelli regionali, anche le singole aziende sanitarie, poiché ogni livello di governance, organizzativo e gestionale concorre, singolarmente e in relazione con gli altri, all'efficienza, efficacia e sostenibilità dell'intero sistema.

In presenza di criticità di tipo clinico-assistenziale, economico, finanziario, organizzativo e gestionale che possono incidere sulla qualità, sicurezza, universalità, nonché sull'equità nell'accesso alle cure, AGENAS, su richiesta delle Regioni, affianca il management aziendale per l'implementazione degli interventi correttivi di sistema e consentire il raggiungimento degli obiettivi previsti nei piani aziendali.

Umanizzazione

La centralità della persona malata costituisce un tema comune e strategico per i processi di riorganizzazione e di rinnovamento del nostro sistema sanitario.

In questo contesto si inserisce l'attività, realizzata da AGENAS con il coinvolgimento dei cittadini e delle comunità locali, di valutazione delle performance relative a:

- grado di umanizzazione delle strutture e delle attività;
- qualità percepita e soddisfazione dei pazienti;
- pieno soddisfacimento degli obblighi di comunicazione, trasparenza e modalità di coinvolgimento nel percorso di cura.

La checklist dell'umanizzazione di AGENAS è uno strumento standardizzato e di valenza scientifica, che misura quattro grandi macroaree:

- » processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona;
- » accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura;
- » accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza;
- » qualità della relazione con il paziente-cittadino.



QUALITÀ E SICUREZZA DELLE CURE

QUALITY-



La sicurezza delle cure è una dimensione della qualità, realizzata attraverso un sistema di prevenzione e gestione del rischio, focalizzato sulla capacità di raccogliere e analizzare i dati quantitativi e qualitativi relativi all'evento avverso per evitare che si ripeta (risk management), sull'analisi e diffusione delle buone pratiche, nonché sulla formazione di competenze e conoscenze (Osservatorio delle buone pratiche sulla sicurezza in sanità).

Tra gli strumenti di promozione del miglioramento continuo della sicurezza dei servizi rientra anche l'accreditamento diretto a individuare, sulla base di predefiniti criteri di qualità, i soggetti erogatori di attività sanitarie per conto e a carico del Servizio sanitario nazionale.

Osservatorio nazionale delle buone pratiche sulla sicurezza nella sanità

La Legge 24/2017 ha previsto l'istituzione presso AGENAS di un Osservatorio nell'ambito del quale far confluire tutti i dati relativi a rischi, eventi avversi, ed eventi sentinella; all'entità, alla tipologia dei sinistri, alla frequenza e all'onere finanziario del contenzioso. Anche attraverso il monitoraggio di tali dati, esso promuove lo scambio di buone pratiche, nonché definisce le linee di indirizzo, in collaborazione con le società scientifiche e le associazioni tecnico-scientifiche delle professioni sanitarie, e individua percorsi formativi per i professionisti sanitari. L'Osservatorio rappresenta un'ulteriore risposta alla raccomandazione OCSE che ha definito l'Italia un esempio da se-

guire nel processo di individuazione degli eventi avversi e di promozione delle opportunità di apprendimento, per superare l'approccio frammentario alla sicurezza del paziente ancora presente in molti paesi europei.

Accreditamento

AGENAS realizza un monitoraggio annuale dello stato di avanzamento dei percorsi di accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private. L'osservazione è diretta a verificare il superamento degli accreditamenti provvisori e a monitorare i progressi dei diversi sistemi sanitari. Essa rileva e analizza dati e informazioni di tipo quantitativo, tramite schede inviate alle Regioni sul numero di strutture ospedaliere, sociosanitarie e ambulatoriali accreditate, e di tipo qualitativo, attraverso l'approfondimento dei dati e il confronto delle informazioni con l'anno precedente.



ORGANIZZAZIONE SERVIZI OSPEDALIERI E TERRITORIALI (RETI)

Il progressivo invecchiamento della popolazione e il consolidamento del quadro epidemiologico dominato da malattie cronic-degenerative hanno richiesto la riorganizzazione dei processi di cura centrati su una maggiore integrazione tra ospedali, secondo il modello Hub and Spoke, e tra rete ospedaliera e servizi territoriali, attraverso l'adozione di linee guida per la gestione integrata dei Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali (PDTA) e dei Protocolli di Dimissione protetta per i pazienti in fase post acuta. Il concetto di rete clinico assistenziale, previsto nel Decreto Ministeriale 70/2015 "Regolamento recante definizione degli standard qualitativi, strutturali, tecnologici e quantitativi relativi all'assistenza ospedaliera", ha l'obiettivo di assicurare che la presa in carico globale del paziente, avvenga in condizioni di appropriatezza, efficacia, efficienza, qualità e sicurezza delle cure, mettendo in relazione professionisti, strutture e servizi che erogano interventi sanitari e socio-sanitari di tipologia e livelli diversi.





Per la definizione delle Reti cliniche, il Decreto affida ad un Tavolo istituzionale, coordinato da AGENAS e composto da rappresentanti del Ministero della Salute e delle Regioni, il compito di definire le linee guida organizzative e raccomandazioni per il corretto funzionamento della rete.

Il Tavolo si avvale di un Coordinamento Tecnico Scientifico che vede la partecipazione di ISS, di AIFA, delle Società Scientifiche, della FNOMCeO, di FNOPI (già IPASVI) e di altre professioni sanitarie e di Cittadinanzattiva.

Le linee guida organizzative già approvate dal Tavolo:

- Le quattro Reti tempo-dipendenti: cardiologica per l'emergenza, neonatologica e dei punti nascita, ictus e trauma severo;
- Reti oncologiche;
- Rete servizi territoriali e integrazione assistenza ospedale-territorio.

Reti in corso di approfondimento:

- Rete trasfusionale;
- Linee di indirizzo per le complicanze in gravidanza;
- Rete nazionale tumori rari;
- Rete trapiantologica;
- Rete malattie rare;
- Rete terapia del dolore.

TRASPARENZA, INTEGRITÀ E PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

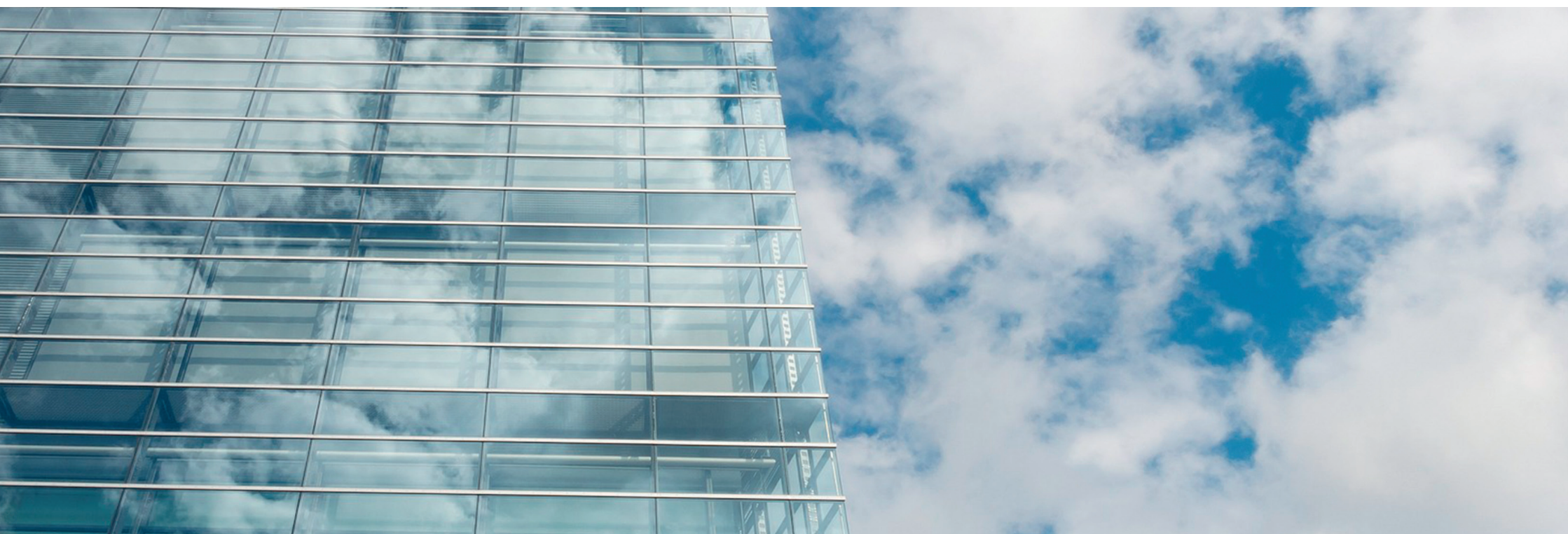
La prevenzione della corruzione e il rafforzamento dei principi di integrità, eticità e trasparenza rappresentano leve strategiche per garantire equità di accesso alle cure, uniformità dei livelli essenziali di assistenza e sostenibilità del nostro sistema sanitario. Dal 2014, AGENAS ha avviato un'attività di collaborazione continua e sistematica con l'Autorità nazionale Anticorruzione (ANAC). L'obiettivo è quello di supportare i sistemi sanitari nell'adozione di misure idonee a realizzare processi aziendali corretti, efficaci ed efficienti e per la gestione del rischio derivante da maladministration.

Tale attività di collaborazione ha determinato la definizione di una sezione specifica per la sanità in sede di aggiornamento 2015 del Piano Nazionale Anticorruzione, (Determinazione dell'Autorità n. 12 del 28 ottobre del 2015), e nel PNA 2016 (Deliberazione ANAC n.831 del 3 agosto 2016), nonché ha permesso il conseguimento dei seguenti risultati:

- Identificazione di alcuni ambiti particolarmente "sensibili" in quanto centri di maggior impegno di risorse professionali ed economiche e di confluenza di relazioni: contratti pubblici, incarichi e nomine, gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio, controlli, verifiche, ispezioni.

- Indicazione di ulteriori aree “a rischio specifico”: attività libero professionale e liste di attesa, rapporti contrattuali con privati accreditati, farmaceutica, dispositivi e altre tecnologie, ricerca, sperimentazioni e sponsorizzazioni, attività conseguenti al decesso in ambito intraospedaliero.
- Individuazione di ulteriori aree di rischio: conflitto di interessi; nomine; acquisti; rotazione degli incarichi; rapporti con gli erogatori privati di attività sanitarie; gestione dei tempi e delle liste di attesa e attività libero professionale intramoenia; comodati d’uso e valutazioni in prova; donazioni e sperimentazioni cliniche.

Inoltre, al fine di garantire una corretta e completa applicazione da parte degli enti del SSN delle raccomandazioni e degli indirizzi emanati dal livello centrale in tema di trasparenza e di prevenzione della corruzione e per misurare il loro impatto sull’organizzazione, ANAC e Ministero della Salute hanno sottoscritto un Protocollo di Intesa (21 aprile 2016) per condurre un’attività di verifica, controllo e valutazione congiunta, avvalendosi delle expertise di AGENAS e del Ministero della Salute con il coordinamento del Nucleo Operativo di Coordinamento (NuOC), di cui AGENAS è parte.



HEALTH TECHNOLOGY ASSESSMENT - HTA

L'HTA è un approccio multidimensionale e multidisciplinare per l'analisi delle implicazioni medico-cliniche, sociali, organizzative, economiche, etiche e legali di una tecnologia, attraverso la valutazione di più dimensioni quali l'efficacia, la sicurezza, i costi, l'impatto sociale-organizzativo etc. Essa analizza gli effetti reali e/o potenziali della tecnologia, sia a priori sia durante l'intero ciclo di vita, nonché le conseguenze che l'introduzione o esclusione di un intervento ha per il sistema sanitario, l'economia e la società.

In questo scenario l'AGENAS:

- partecipa ai lavori della Cabina di regia, istituita presso la Direzione generale dei dispositivi medici e del servizio farmaceutico del Ministero della Salute, con il compito di definire quali tecnologie sottoporre prioritariamente a valutazione, ai fini assistenziali;
- coordina la rete nazionale di collaborazione tra le Regioni per la definizione e per l'utilizzo di strumenti per il governo dei dispositivi medici e per Health Technology Assessment (HTA), denominato "Programma nazionale di HTA dei dispositivi medici";
- supporta le Regioni, attraverso la costituzione della Rete interregionale per l'HTA (RIHTA) per consentire la condivisione dell'expertise disponibile in Italia nel settore e per evitare duplicazione delle valutazioni;
- promuove l'attività del Centro di osservazione delle tecnologie sanitarie emergenti, (COTE) dedicato alle innovazioni tecnologiche, suscettibili di avere un impatto importante sul SSN nell'arco di 3-5 anni, in previsione della proliferazione di tecnologie emergenti che necessitano di metodologia di valutazioni differenti.

EDUCAZIONE CONTINUA IN MEDICINA - ECM

La formazione continua in medicina costituisce una leva fondamentale per dare risposta alle esigenze dei professionisti impegnati nella costruzione della sanità del prossimo futuro. In questo contesto AGENAS è al servizio del sistema ECM, garantendo ogni attività di supporto tecnico e amministrativo alla Commissione Nazionale per la Formazione Continua, (CNFC) organo di governance del sistema.

La CNFC con il supporto di AGENAS:

- definisce le regole per l'accreditamento dei provider che erogano formazione per garantire un elevato standard qualitativo dei percorsi formativi dei professionisti;
- svolge attività di controllo e sanzione rispetto ai temi della trasparenza e dell'indipendenza dagli interessi commerciali degli eventi per garantire migliori risultati e un'offerta sempre più mirata alle esigenze del singolo.

AGENAS affianca, inoltre, la Commissione nazionale nelle azioni di semplificazione e snellimento del sistema ECM, per renderlo più flessibile e in grado di dare risposte concrete all'esigenza di aggiornamento continuo. Questo impegno ha portato alla definizione di un nuovo sistema di regole approvate con il nuovo Accordo Stato-Regioni "La Formazione continua nel settore salute" del 2 febbraio 2017.



FORMAZIONE

Il ruolo sempre più centrale dell’Agenzia come ente nazionale di valutazione e monitoraggio delle performance e della qualità e sicurezza delle cure, la complessità di tali ambiti di indagine e l’esigenza di professionalità formate per misurare e valutare in maniera sempre più omogenea e condivisa hanno reso necessario la realizzazione di percorsi formativi specifici in questo settore.

A tale proposito AGENAS ha messo in cantiere un pacchetto formativo articolato per diverse figure professionali.

Il Catalogo:

- Corso per valutatori junior, rivolto a professionisti di area sanitaria ed economico-gestionale per la misurazione delle performance nelle dimensioni clinico-organizzativo, economico-finanziario e tecnico-amministrativo delle aziende sanitarie;
- Corso per valutatori senior e senior executive, rivolto ad esperti di elevato profilo con funzioni di coordinamento in tema di processi di miglioramento della gestione clinico-organizzativa, economico-finanziaria e tecnico-amministrativa delle aziende sanitarie, in partnership con SDA Bocconi e Università Cattolica del Sacro Cuore;



- Corso di Alta Formazione in Management per funzioni organizzative-gestionali delle Professioni Infermieristiche sulla base del Protocollo d'intesa AGENAS-FNOPI (già IPASVI);
- Corso di formazione per gli iscritti al Registro NuOC del personale ispettivo nell'ambito del Protocollo di intesa ANAC-Ministero della Salute per il personale ispettivo impegnato ad accertare la correttezza delle misure adottate sulla base del Piano Nazionale Anticorruzione;
- Corso di formazione per i Responsabili della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) degli Enti del SSN.

AGENAS ha inoltre istituito il **Laboratorio** per la Valutazione delle Performance dei Servizi Sanitari con le seguenti finalità:

- costituire un centro di aggregazione e di validazione delle metodologie di attuazione delle conoscenze sui sistemi di misurazione e management delle performance;
- diffondere nel SSN le conoscenze, le competenze e le capacità utili e necessarie per migliorare i livelli di performance;
- attivare azioni "mirate" per diffondere la cultura della valutazione delle performance e per ridurre il gap nei livelli di erogazione dei servizi tra regioni e tra aziende sanitarie;
- creare le condizioni per un confronto permanente tra esperti a livello internazionale, nazionale e regionale, da cui possano generarsi spinte innovative per il miglioramento continuo dei sistemi di valutazione delle performance e, quindi, di governo di sistema.

ATTIVITÀ INTERNAZIONALE

Il tema della ricerca scientifica figura tra le linee di indirizzo strategico dell'AGENAS, che ha avviato, in sinergia anche con altri Enti del nostro SSN, un processo di networking europeo e internazionale. Attraverso il potenziamento della ricerca, AGENAS mira a rafforzare il ruolo del nostro servizio sanitario anche a livello europeo, attraverso un sistematico confronto con enti omologhi presenti negli altri Stati membri dell'UE sui temi della misurazione, analisi, valutazione e monitoraggio che rivestono grande attualità anche a livello internazionale, nonché a promuovere lo scambio di buone pratiche e di expertise.

Con queste finalità AGENAS è partner delle seguenti **Join Action:**

- European Network for Health Technology Assessment (EUnetHTA) che ha l'obiettivo di incrementare la cooperazione volontaria tra le istituzioni responsabili per l'HTA (Health Technology Assessment) sia a livello nazionale sia regionale, nonché promuovendo il riutilizzo dei Rapporti HTA e le attività già realizzate, in modo da evitare duplicazioni e mettere a sistema i risultati ottenuti. A tale scopo il progetto punta a incentivare gli Stati membri a rendere disponibili le informazioni "rilevanti" sull'HTA, ossia: obiettive, affidabili, tempestive, trasparenti,



- TO REACH - Transfer of Organizational innovations for Resilient, Effective, Equitable, Accessible, Sustainable and Comprehensive Health Services and Systems si pone come finalità quella di contribuire a rendere i sistemi sanitari più resilienti, efficaci, equi, accessibili e comprensibili per i cittadini europei, partendo dall'esperienza positiva dei modelli di cura più innovativi e sulle condizioni necessarie al trasferimento di tali esperienze nei vari contesti nazionali.
- Managing Fragility. A comprehensive approach to promote a disability-free advanced age in Europe: the ADVANTAGE initiative ambisce a costruire una solida strategia comune sulle fragilità, che possa essere adottata dai policy makers di ogni Stato Membro e da tutti i portatori di interesse coinvolti nella cura delle persone anziane fragili o a rischio di fragilità. Lo scopo ultimo è quello di consentire di attuare i cambiamenti necessari nell'organizzazione dei ri-

spettivi sistemi sociali e sanitari e facilitare l'adozione di modelli di tutela per la lotta alla fragilità, seguendo uno schema comune europeo.

- CHRODIS-PLUS: Implementing good practices for chronic diseases persegue l'obiettivo di supportare gli Stati Membri, attraverso iniziative transnazionali, nel ridurre il peso delle Malattie Croniche sulla popolazione e contemporaneamente di assicurare la sostenibilità e la reattività dei sistemi sanitari. Mira a promuovere l'implementazione su ampia scala delle iniziative di contrasto alle MC che si sono già rivelate efficaci, quali ad es.: promozione della salute e prevenzione primaria, responsabilizzazione del paziente etc.



ATTIVITÀ INTERNAZIONALE

AGENAS

National Agency
for Regional Health
Services

2018 MEASURE
TO IMPROVE



central office: via Piemonte 60 - 00187 Roma
registered office: via Puglie 23 - 00187 Roma
tax code 97113690586

phone: 06 42749700
fax: 06 42749488
agenas@pec.agenas.it - www.agenas.it



Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali

WHO WE ARE AND WHAT WE DO

The Italian National Agency for Regional Healthcare Services (AGENAS) is a non-economic public body funded in 1993 and subject to oversight by the Ministry of Health. Its tasks are identified by the Standing Conference on the Relations between the State, the Regions and the Autonomous Provinces, and it also carries out the tasks laid down by the existing legislation.

It has been re-organized in 2012 and, recently, with the 2018 financial law. AGENAS' mission of *“technical and scientific body of the Italian NHS carrying out research activities and supporting the Ministry of Health, the Regions and Autonomous Provinces of Trento and Bolzano according to the provision of Law n. 244/2007, item 2 paragraph 357”* has been consolidated over the years. This is furthermore affirmed in the Agency Statute approved in May 2018. Acting as a link between the central, regional and local level, AGENAS provide technical and operational support to Regions and healthcare organizations with regards to organizational, economic, financial aspects and efficacy of health interventions, as well as patient centeredness, quality and safety of care.



MEASUREMENT, ANALYSIS, ASSESSMENT, MONITORING

The measurement, analysis, assessment and monitoring activity is achieved by means of a set of indicators validated by the scientific literature and collected from current information flows.

The goal is to make available to all the stakeholders of the NHS (citizens/users, professionals of the NHS, public and private healthcare managers, political decision-makers), data that are scientifically validated and easy to use by all those who work in the NHS at different levels and in different capacities. The assessment activity comprises different dimensions:

- Economic-management, organizational and financial;
- Clinical efficacy and quality of care;
- Fairness, safety and treatment outcomes.



Monitoring of Health Spending

This is a fundamental instrument for economic analyses and for assessing the possible areas of savings and/or investment of the economic resources allocated to the healthcare system.

The economic monitoring of the NHS is carried out by AGENAS by using the following sources:

- national and regional measures affecting the economic/financial and management areas: determining the national and regional healthcare needs, funding

the healthcare units and remunerating the healthcare services (tariffs and functions), economic and management indicators;

- economic data that can be obtained from the accounts: (CE, LA);
- annual cost of staff;
- national flows concerning the remuneration of services and healthcare mobility;
- rescheduling plans (economic and managerial aspects).

In particular, the assessment activities concern **three basic areas:**

- » Monitoring of health spending;
- » Reorganising the purchase of healthcare goods and services;
- » Co-payment costs - ticket.





National Outcomes Program

The National Outcomes Program managed by AGENAS on behalf of the Ministry of Health is one of the instruments for assessing the quality and efficacy of treatment, made available to the Regions, the healthcare units and the professionals with a view to the constant improvement of our NHS.

The indicators used to analyse treatment outcomes are scientifically validated at the international level and the results obtained pursue the following objectives:

- assess treatment outcomes of individual hospitals or units in order to improve performance through benchmarking and the sharing of best practices;
- improve fairness in access to treatment by facilitating comparative analyses of the services offered by individual Regions/ASLs;
- ensure transparency, by delivering clear and scientifically validated information to the users;
- verify the quality of the data through internal and external audits.

Regional recovery and requalification plans

Support to the Regions

The Ministry of Health, on the basis of an Agreement stipulated within the National System for the Monitoring and Control of Public Health care (Siveas), entrusted AGENAS with the task of providing support to the Regions undergoing healthcare recovery and requalification plans.

Such activity includes support to the Ministry in monitoring implementation of the recovery plans and

providing onsite support to the Regions in assessing weaknesses of the healthcare systems and drafting proposals and organizational models to be implemented improve health service delivery.

In particular, AGENAS ensures:

- verification and monitoring of the measures implemented by the Regions to guarantee achievement of the goal set out in Recovery plans and Operational programs;
- support to the Regions undergoing recovery plans in defining and implementing new operational programs, particularly in the identification of goals and actions;
- support to the Ministry of Health in drafting technical opinions on the implementation of recovery plans and operational programs with regards to the different areas (accreditation, hospital network, laboratory network).





Support to the healthcare organizations' management

Article 12, par. 7 of the Pact for Health 2014-2016 (Patto per la Salute) entrusted AGENAS with the task of setting up a system for monitoring, analysis and verification of the Regional Healthcare systems, with the purpose of identifying, through an ad hoc alert system, possible significant variation in the performance of healthcare organizations and Regional healthcare systems, in terms of quality, quantity, safety, efficacy, efficiency, appropriateness and equity of the services provided.

The Stability Law 2016 broadened the task assigned

to AGENAS, setting out that the processes of requalification and efficiency-raising of the National Health Service are to be applied not only at regional level, but also at healthcare organization level, as each governance level contributes, individually and in relation to the others, to the efficiency, efficacy and sustainability of the whole system. In case critical issues which may influence quality, safety, universality and equity of access to care are identified at clinical, economical, financial, organizational and management level, AGENAS provides support, upon request from the Regions, to the organization's management to implement improvement actions and achieve the goals set into the organization plans.



Humanization

The centrality of the patient is a common strategic theme for the reorganization and renewal processes of our healthcare system. The activity carried out by AGENAS, with the involvement of the users and local communities, of assessing performances with regard to the following aspects is part of this context:

- degree of humanization of the facilities and activities;
- patient satisfaction and perceived quality;
- full compliance with the communication and transparency obligations and the way of involving patients in their treatment pathway.

The **checklist** on humanization adopted by AGENAS is a standardized, scientifically valid instrument that measures four large macro-areas:

- assistance and organizational processes based on respect for and specificity of the human being;
- physical accessibility, livability and comfort of the facilities that provide healthcare;
- access to information, simplification and transparency;
- quality of the relationship with the patient-citizen.

QUALITY AND SAFETY OF HEALTHCARE

QUALITY-



Safety in delivering healthcare is a quality dimension achieved through risk prevention and management, centred on the capacity to gather and analyse quantitative and qualitative data on adverse events to prevent them from happening again (risk management), on analysing and spreading best practices and on building skills and acquiring knowledge (Observatory of best practices on safety in delivering healthcare).

The instruments for promoting the continuous improvement of safety of healthcare services also include accreditation aimed at identifying, on the basis of predefined quality criteria, the bodies that deliver healthcare services on behalf of the National Healthcare Service.

National Observatory on Best Practices in the Safety of Healthcare

Act 24/2017 provided for the establishment of an Observatory, within AGENAS, that is to collect all the data on risks, adverse events and sentinel events, and on the size and type of accidents and on the frequency and financial burden of disputes.

By monitoring these data, it promotes the exchange of best practices, it defines policies in cooperation with scientific societies and with technical and scientific associations of health professions and identifies the training options for health professionals.

The Observatory is an additional response to the recommendation of the OECD, that has defined Italy as an example that should be followed in the identification

of adverse events and promotion of learning opportunities, of overcoming the fragmentary approach to patient safety which is still the case in many European Countries.

Accreditation

Every year AGENAS monitors the progress made in the accreditation of public and private healthcare facilities. The observation is aimed at verifying that provisional accreditations are completed and at monitoring progress of the various healthcare systems. The survey collects and analyses quantitative data and information through forms sent out to the Regions in which they provide data on the number of accredited hospitals, healthcare facilities and outpatient units, and also qualitative data. Comparisons are made with the data collected the previous year.



ORGANIZATION OF HOSPITAL AND COMMUNITY SERVICES (NETWORKS)

The progressive ageing of the population and the consolidation of the epidemiological picture dominated by chronic-degenerative disorders have demanded that healthcare delivery processes be reorganized with greater focus on the integration of hospitals according to the hub-and-spoke model and on the networking of hospitals and community services, by adopting guidelines for the integrated management of the Therapeutic Diagnostic Care Pathways (TDCP) and protected Discharge Protocols for patients in the post acute phase.

The concept of clinical care network, envisaged in Ministerial Decree 70/2015 "Regulation containing the definition of the qualitative, structural, technological and quantitative standards of hospital care", is aimed at ensuring that the global management of the patient occurs in appropriate, efficacious, efficient, quality and safety conditions, and that the professionals, facilities and services that provide the healthcare of different types and levels are inter-related with each other.





For the definition of the Clinical Networks, the Decree assigns the task of defining the organizational guidelines and recommendations for the proper functioning of the network to an institutional task force coordinated by AGENAS and consisting of representatives of the Ministry of Health and of the Regions.

The Task Force is assisted by a Technical and Scientific Coordination Body consisting of the ISS (National Health Institute), AIFA, the Scientific Societies, FONOMCeO, FNOPI (formerly IPASVI) and other health professions and Cittadinanzattiva.

The organizational guidelines by pathology already approved by the Task Force:

- The four time dependent Networks: cardiology network for emergencies, neonatology and birth centres, stroke and severe trauma Networks;
- oncology Networks;
- Network of community services and hospital-community healthcare integration.

Networks under way:

- transfusion Network;
- Guidelines for pregnancy complications;
- national rare cancer Network;
- transplant Network;
- rare disease Network;
- pain therapy Network.

TRANSPARENCY, INTEGRITY AND PREVENTION OF CORRUPTION

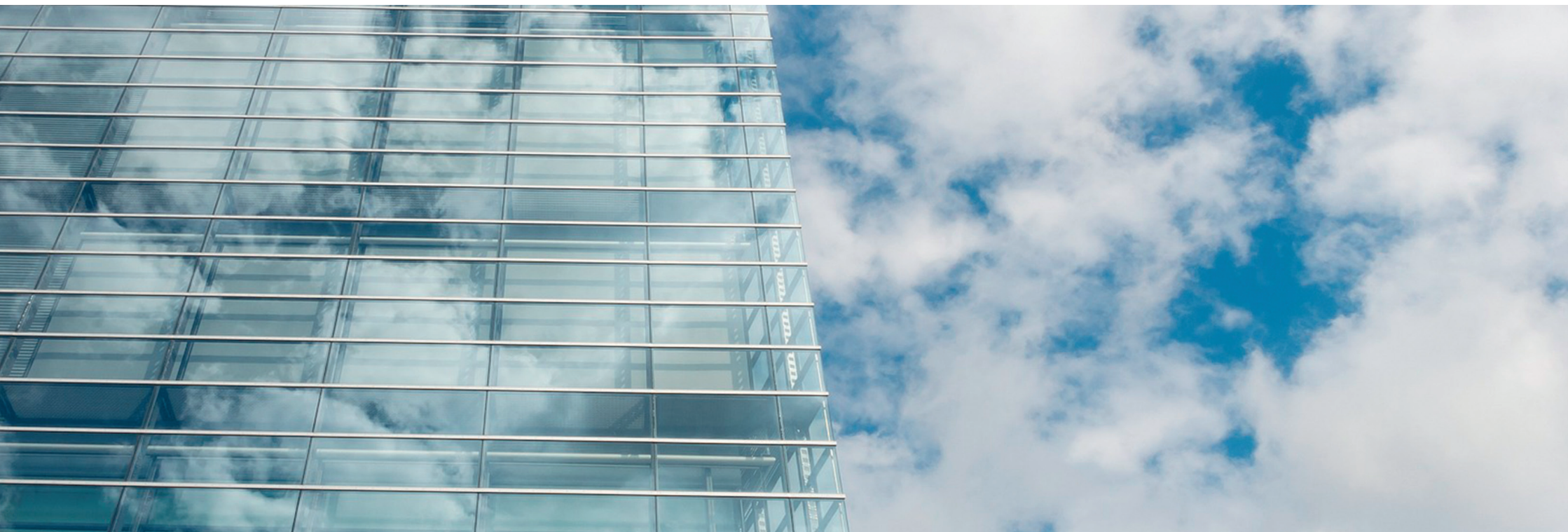
The prevention of corruption and the strengthening of the principles of integrity, ethics and transparency are strategic elements in guaranteeing equal access to treatment, uniformity in the essential levels of care and sustainability of our healthcare system. Since 2014, AGENAS has started a steady and systematic collaboration with ANAC – National Anti-corruption Authority. The aim is to support the healthcare systems adopt appropriate measures to implement correct, efficacious and efficient management processes and manage the risks associated with maladministration. This cooperation activity has led to the definition of a specific section on Health in the 2015 update of the National Anti-corruption Plan (Determination of the Authority no 12 of 28 October 2015), and in the 2016 PNA (ANAC Resolution no 831 of 3 August 2016), and it has also allowed to achieve the following results:

- Identification of some particularly “sensitive” area as centres of greatest commitment of professional and economic resources and of confluence of relationships: public contracts, assignments and appointments, management of revenues, spending and assets, controls, audits, inspections.

- Indication of additional areas “at specific risk”: free professional activities and waiting lists, contracts with accredited private entities, pharmaceuticals, provisions and other technologies, research, experimentation and sponsorships, disease-related activities within the hospital.
- Identifying further areas of risk: conflicts of interest; appointments; purchases; rotation of assignments; relationships with private entities that provide healthcare services; management of time and waiting lists and “intramoenia” professional activities¹, items on free loans and testing out of equipment; donations and clinical experimentation.

¹ Doctors deliver services to their private clients at the hospital after their normal working hours.

Finally, in order to ensure that the recommendations and policies on transparency and corruption prevention issued at the central level are correctly implemented by the bodies belonging to the National Health Service, and in order to measure their impact on the organization, ANAC and the Ministry of Health have signed a Memorandum (21 April 2016) to carry out a joint verification, control and assessment activity using the expertise of AGENAS and of the Ministry of Health coordinated by the Nucleo Operativo del Coordinamento (Coordination Operative Unit) of which AGENAS is a member.



HEALTH TECHNOLOGY ASSESSMENT - HTA

HTA is a multidimensional and multidisciplinary approach for the analysis of medical and clinical, social, organizational, economic, ethical and legal implications of technology by assessing several dimensions such as efficacy, safety, costs, social and organizational impact etc. It analyses the real and/or potential effects of a technology, both a priori and during its entire life-cycle, as well as the consequences that the introduction or exclusion of a given item has on the healthcare system, on the economy and on society.

Against this backdrop, the National Agency for Regional Healthcare Services (AGENAS):

- participates in the activities of the Control Room, set up at the General Directorate for medical devices and of the pharmaceutical service of the Ministry of Health, with the task of defining the technologies that should have priority in being assessed, for healthcare purposes;
- coordinates the national network for collaboration among the Regions for the definition and use of instruments for governing medical devices and for Health Technology Assessment (HTA), called “National HTA Program of medical devices”;
- supports the Regions through the establishment of the Interregional HTA Network (RIHTA) to enable the sharing of expertise available in Italy in the sector, and avoid duplication of assessments;
- promotes the activities of the Centre for the observation of emerging health technologies (COTE) dedicated to technological advances that are likely to have a major impact on the NHS over a 3-5 year period, in view of the proliferation of emerging technologies requiring different evaluation methods.



CONTINUING MEDICAL EDUCATION - CME

Continuing education in the medical field is an important means for meeting the needs of professionals who are committed to building up the healthcare system of the near future. In this context AGENAS is at the service of the CME system by providing technical and administrative support to the National Continuing Education Commission (CNFC), the the body that governs the system.

With the support of AGENAS, CNFC:

- defines the accreditation rules for providers of education in order to ensure that the training pathways for professionals comply with the highest standards,
- exercises control over and imposes penalties in matters regarding the transparency and independence from commercial interests of the educational events so as to ensure the best results and that the programs offered are increasingly tailored to individual needs.

Furthermore, AGENAS works with the National Committee on the simplification and streamlining of the CME system to make it more flexible and capable of meeting the concrete needs of continuing education. This engagement has led to the definition of a new system of rules approved with the new State-Regions Agreement "Continuing education in the healthcare sector" of 2 February 2017.





TRAINING

The increasingly central role of the Agency as national body for assessing and monitoring the performance, quality and safety of healthcare, the complexity of such areas of survey and the need for professionals trained to measure and assess in a consistent and shared manner have made it necessary to provide ad hoc training in this sector. For this purpose, AGENAS has developed an articulated training package for various professional profiles.

II Catalogue:

- Course for junior evaluators addressed to professionals with a health and economic-management background for the measurements of performance in the clinical-organizational, economic-financial and technical-administrative dimensions of health establishments;
- Course for senior and senior executive evaluators, for high profile experts with coordination functions in processes for the improvement of the clinical-organizational, economic-financial and technical administrative, management of healthcare establishments in partnership with SDA Bocconi and Università Cattolica del Sacro Cuore;



- Advanced management training course for organizational-management functions of the Nursing Professions on the basis of the AGENAS-FNOPI (formerly IPASVI) Memorandum;
- Training Course for the people registered with the NuOC Register under the ANAC-Health Ministry Memorandum for inspection staff involved in ascertaining that the measures adopted on the basis of the National Anti-corruption Plan are correct;
- Training course for the Heads of Prevention of Corruption and Transparency (RPCT) of the Bodies of the NHS.

In addition, AGENAS has set up the Performance Evaluation **Laboratory** of Healthcare Services with the following aims:

- establish a centre for the standardization and vali-

ation of methods for implementing knowledge on performance measurement and management systems;

- spread knowledge, competences and skills useful and necessary for improving performance levels across the NHS;
- take “targeted” actions to spread the performance assessment culture and to bridge the gaps in service delivery levels between Region and between healthcare establishments;
- create the conditions for permanent benchmarking among experts at international, national and regional levels which may generate new drives for continuous improvement in the performance assessment systems and hence in the governance of the system.

INTERNATIONAL ACTIVITIES

Scientific research is included among AGENAS' strategic activities. Therefore, a process of European and international networking has been launched in concert with other authorities of the Italian National Healthcare Service.

Through strengthening of research, AGENAS aims to further develop the role of our Healthcare Service at European level, to exchange views with similar agencies established in other Member States about issues that are of great relevance at international level, such as measurement, analysis, assessment and monitoring, as well as promoting exchange of good practices and expertise.

Considering the aims above outlined, AGENAS is partner of the following **Join Action:**

- European Network for Health Technology Assessment (EUnetHTA) whose aim is to increase voluntary cooperation between HTA institutions at national and regional level, promoting re-use of HTA Reports activities, in order to avoid duplications and exploit the results achieved. With this purpose, the project aims to share "relevant" information about HTA among Member States, that is to say reliable, timely, transparent, comparable and transferable information.



- **TO REACH** - Transfer of Organizational innovations for Resilient, Effective, Equitable, Accessible, Sustainable and Comprehensive Health Services and Systems whose objective is to produce research evidence supporting health care services and systems to become more resilient, effective, equitable, accessible, sustainable and comprehensive in Europe, drawing on the experience of the most innovative models of care, analyzing the elements for transferring these experience at national level.
- **Managing Frailty**. A comprehensive approach to promote a disability-free advanced age in Europe: the **ADVANTAGE** initiative aims to create a common European framework to tackle frailty, which could be used by policy-makers at Member States' level and by stakeholders taking care of older and frail people. The specific aim of the project is to foster implementation of better organizational approaches of health and

systems and facilitate adoption of a common framework to tackle frailty.

- **CHRODIS-PLUS**: Implementing good practices for chronic diseases aims to support Member States in reducing the burden of chronic diseases, through cross-country initiatives and to make health systems more sustainable and responsive. This will be done by promoting implementation on a large scale of the initiatives to tackle chronic diseases which have already proven to be effective, such as health promotion and primary prevention, patient empowerment, etc.



INTERNATIONAL ACTIVITIES